

◆서울특별시사회서비스원 종합결과

등급	총점	경영관리(45)				경영성과(55)(+1)		
		계	리더십 (15)	경영 시스템 (20)	사회적 책임 (10)	계	주요사업 (27)(+0.5)	정책성과 (28)(+0.5)
C	75.04	32.96	9.00	15.71	8.25	42.08	24.46	17.62

- 서울특별시사회서비스원은 종합결과 총점이 75.04점으로, 전반적으로 보통수준의 경영성과를 달성함
- 경영관리는 45점 만점에 32.96점을 획득하였으며, 경영성과 영역은 55점 만점(가점 1점)에 42.08점으로 평가됨
- 서울특별시사회서비스원은,
 - (리더십) ‘혁신 추진계획’에 기반하여 신 전략체계를 마련, 실행한 측면은 긍정적이거나, 전략목표와 전략과제들이 비전에서 제시된 전문성과 관계성이 다소 낮아 이에 대한 보완이 필요함
 - (경영시스템) 환경변화 및 조직진단 분석을 기반으로 조직구조 및 인력운영의 적정성과 효율성을 확보하고 있으나, 예산 대비 집행의 차이분석 및 분석에 따른 사후관리 내용을 더욱 구체적으로 관리하고 제시할 필요가 있음
 - (주요사업) 지역특성을 고려한 민간지원 사업이 적절하게 이루어지지 않았고 환류체계가 약하여 이에 대한 보완이 필요함
 - (정책성과) 정책성과 측면에 있어, 보육교사 역량 강화, 종합재가 센터 사업 평가, 아동학대 예방 모니터링 등이 이루어지고 있으나 모니터링 및 중기계획과 연계된 서비스 질 제고 노력 강화, 사각 지대의 대상 및 욕구에 관한 명확화 및 수요 진단에 기반한 서비스 기획과 운영이 필요함

1. 리더십

□ 평정표

평가 영역	평가지표	지표설명	지표 성격	배점	득점
소 계					9.00
리더십 (15)	1. 기관장의 리더(9)	- 기관의 사명 및 사회적 역할을 파악하고 경영목표 달성노력을 위한 기관장 리더십	정성	5	3.00
		- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과	정성	2	1.50
		- 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역 사회 문제 해결을 위한 노력과 성과	정성	2	1.50
	2. 전략경영(6)	- 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성	정성	4	2.00
		- 외부감사 지적사항 등 이행의 실적	정량	2	1.00

□ 기관장의 리더십

○ 기관의 사명과 사회적 역할

- 본부 및 소속기관 종사자 대상 신규 슬로건 공모 등을 통해 조직 구성원과 핵심 가치를 공유하기 위해 노력함
- 전략체계도 내용이 조직의 방향성을 설정하는 데 중요한 역할을 한다는 점을 고려해 볼 때, 비전에 따라 하위내용들이 구성되어야 하나 이들 간의 연계성이 부족함
- 또한 기관장 경영성과 계약의 목표설정은 기관의 정관상 설립 목적 및 사업영역과의 적합성은 이해되나, 목표 대비 실적이 다소 미흡함

○ 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과

- 기관장 주도로 신 전략체계 및 운영 방안에 대해 소통하고자 노력 하였으며, 노조와의 관계 개선을 위한 다양한 노력도 진행하였음.
- 신전략체계의 필요성이 내·외부 환경분석 및 의견수렴 과정의 결과로 제시되는 것이 다소 미흡함. 조직구성원들의 리더십 역량 강화를 위해 단순히 일회적 교육이나, 수동적이고 의무적으로 수강하는 교육 보다는 직접 참여하여 지속해서 역량을 상승시킬 수 있는 차별화된 리더십 프로그램 제공이 필요

○ 대내·외 이해관계자와의 협력증진 및 지역문제 해결을 위한 노력과 성과

- 노사협의 운영 활동 독려를 통해 노사협력 강화 기반을 만들고자 노력함
- 관계기관들과의 유대관계를 통한 지역사회 문제 해결에 대한 노력이 상대적으로 부족함

□ 전략경영

○ 중장기 경영계획 및 실행 체계 적정성

- ‘혁신 추진계획’에 기반하여 신 전략체계를 마련하였으며, 중장기 전략계획을 실행하기 위한 주체들을 명확히 설정하여, 실행의 책임 단위를 결정한 것은 긍정적임
- 전략체계도 상의 전략목표와 전략과제들이 비전에서 제시된 전문성과 관계성이 다소 낮음. 일관성 있는 전략체계도 수립이 효과적인 전략 실행을 유도할 수 있음. 또한, 단기/중기별로의 세분화 및 하부 단위에서의 경영 목표 등 제시하는 노력이 필요함

○ 외부 지적사항 이행률

- 외부 지적사항 건에 대한 적극적인 개선 이행 노력이 필요함

구분	지적건수(건)*	이행건수(건)	이행률(%)
외부지적사항 이행률	31	26	83.90

* 지적건수: 전기평가(9건), 외부감사(22건)

2. 경영시스템

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
		소 계			15.71
경영 시스템 (20)	1. 조직·인사 관리(12)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 조직·인사 관리의 적정성	정성	8	6.75
		- 채용비리 방지를 위한 노력과 후속 조치의 적정성	정량	△1.5	0.00
		- 직원의 채용과정에서 불합리한 차별 야기 항목 삭제하는 블라인드 채용 도입 이행 여부	정량	△1	0.00
		- 당해 기관의 시험위원회 및 인사위원회의 외부전문가 구성비율 및 참여현황 측정하여 위원회 전문성과 공정성 확보 여부	정량	1	1.00
		- 인력의 전문성 제고를 위한 역량강화 계획 수립 및 교육실적	정성/ 정량	3	1.95
	2. 재무관리(8)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 재무·예산 관리의 적정성	정성	6	5.00
		- 복리후생비·업무추진비 집행실적 및 공개 여부 등 기관의 합리적이고 투명한 예산관리	정량	1	0.99
		- 기관의 전체 계약금액 중 조달청에서 계약한 금액 비중 평가	정량	1	0.02

□ 조직·인사관리

○ 조직관리의 적절성

- 부서 간 협업 및 조정을 위한 업무조정위원회 체계 구축은 바람직하나 구체적인 실적을 제고할 필요가 있음

○ 인사관리의 합리성과 공정성

- 인력운영 계획 수립, 전환배치, 인사규정 정비 등 전반적인 인사 관리 제도가 적절하게 시행되고 있음
- 정기적인 인사제도 만족도 조사를 실시하고 그 결과를 인사제도 개선에 반영해야 함

○ 종사자 근로조건 및 처우개선 노력

- 일·가정 양립 및 근무환경 개선을 위한 다양한 제도를 시행하고 있음
- 직군별 임금체계의 적정성 분석 및 개선방안 등에 대한 추가적인 실행 노력이 필요함

○ 고용계약 관련 분쟁 사전예방 및 사후해결 시스템 구축 운영 노력과 성과

- 노동쟁의 대응 프로세스를 구축하고 있음

○ 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성

- 평가체계 및 평가 절차(process) 등에 대한 성과관리체계를 구축하여 성과관리 시스템을 운영하고 있음
- 기관 경영목표와 평가 시스템(예, 평가항목, 지표 등)간 연계성을 보다 구체적으로 제시할 필요가 있음

○ 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성

- 전체 관리자 중 여성관리자 비율 확대 등의 양성평등을 위한 노력을 지속적으로 추진함
- 추가적으로 여성관리자 역량 개발 및 육성을 위한 다양한 교육 훈련 제도 등이 미비하므로 관련 제도의 구축 및 실행이 요구됨

○ 채용비리방지

- 전반적으로 채용비리를 방지하기 위한 노력 우수함

구분	실적
채용비리 지적건수 여부	미지적
채용비리 지적사항 이행 여부	이행
임직원 징계 등 자체 인사규정 정비 이행 여부	이행

○ 블라인드 채용 도입 여부

- 전반적으로 양호한 운영 실태를 보여주고 있으며 기준을 준수하려는 노력 우수함

구분	실적
입사지원서 인적사항 요구 금지 여부	미요구
면접위원에게 응시자의 인적사항 정보 제공 금지 여부	미제공
면접관 사전 교육 여부	교육실시

○ 외부전문가 구성 및 비율

- 시험위원회 및 인사위원회 외부전문가 구성과 참여율 기준이 적정함

구분	실적
시험위원회 외부전문가 구성비율	달성
시험위원회 외부전문가 참여율	달성
인사위원회 외부전문가 구성비율	달성
인사위원회 외부전문가 참여율	달성

○ 직원역량 제고를 위한 계획 수립 및 교육 프로그램 운영

- 교육훈련 수요 조사를 실시하여 교육프로그램 설계에 반영하고, 교육성과를 인사평정에 체계적으로 반영하여 교육성과와 인사평정간의 연계성을 강화하고 있음
- 계획된 교육프로그램은 다양하지만 실질적인 실행과 활용도가 낮으므로 이를 제고할 수 있는 방안을 마련하여 추진해야 함

○ **임직원 역량강화**

- 내·외부 교육실적이 매우 낮으며, 이에 대한 보완이 절실함

구분	실적
내·외부 교육 실적	일부달성

□ **재무관리**

○ **재정계획의 적정성**

- 기관의 재정여건을 고려한 구체적 운영방향을 설정하고 이를 실현해 나감. 또한 다양한 분석 및 활동 등의 다각적인 노력을 통해 재무 구조 개선 성과를 제고함
- 다양한 사전 노력 등을 통해 중장기 재정계획과 당해연도 예산 간 연동 수준을 더욱 강화해 나가야 함

○ **예산운용 및 집행의 적정성**

- 예산편성 및 집행 프로세스, 모니터링 체계 등이 적절하게 구축 되어 있고, 이를 체계적으로 실행하였음
- 예산 대비 집행의 차이분석 및 분석에 따른 사후관리 내용을 보다 구체적으로 관리하고 제시할 필요가 있음

○ **복리후생비 집행**

- 복리후생비 집행 실적 달성을 위한 노력이 필요함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
복리후생비 집행률	86.70	95.37	43.35	92.50	0.94

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

○ 복리후생비 공개

- 복리후생비 공개 실적 적절함

구분	실적
복리후생비 공개실적	공개

○ 업무추진비 집행

- 업무추진비 집행 수준이 적정함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
업무추진비 집행률	42.70	46.97	21.35	63.60	1.65

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

○ 업무추진비 공개

- 업무추진비 공개 실적 적절함

구분	실적
업무추진비 공개실적	월별 공개

○ 조달계약실적

- 효과적 사업 추진을 통해 조달청 계약비율을 매우 제고해야 함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
조달계약비율	56.70	62.37	28.35	29.10	0.02

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

3. 사회적책임

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					8.25
사회적 책임 (10)	1. 소통 및 참여(5)	- 내·외부 관계자 의견을 적극 수렴하고 기관 경영에 반영 여부	정성	1	1.00
		- 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자와 소통 협력을 통한 지역사회복지 네트워크 구축	정성	3	2.00
		- 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부	정성	1	0.75
	2. 윤리·인권 경영(3)	- 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과의 적절성	정성	1	0.75
		- 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성	정성	1	1.00
		- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성	정성	1	1.00
	3. 재난안전 관리(2)	- 재난·안전 관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고	정성	0.5	0.50
		- 재난·안전 관리역량	정성	0.5	0.25
		- 안전사고 건수	정량	1	1.00

□ 소통 및 참여

- 내·외부 관계자 의견을 수렴하고, 기관 경영에 적극 반영 노력
 - 이용자, 주민, 자치단체의 의견을 수렴하여 경영계획에 반영하였으며,
서비스 품질조사 환류 체계가 구축 운영되고 있음
 - 전반적으로 시민들의 참여를 통한 쌍방향 소통 채널이 제한적임

- **지역사회 내 복지자원 및 이해관계자 소통·협력을 통한 지역 사회복지 네트워크 구축**
 - 돌봄 SOS는 서울시만의 차별화된 사회서비스로 평가되며 이용자 만족도 높음
 - 이해관계자들과의 네트워크 구축은 되었으나 이들을 통합적으로 관리하거나 본 기관과 관계를 맺고 있는 기관 간의 소통을 장려하기 위한 통합적 지역사회복지 네트워크 구축은 약한 것으로 평가됨
- **개별공시 및 통합공시 기준 준수**
 - 다른 항목들은 개별공시 및 통합공시 기준을 준수하고 있으나, 성과계약서상 계약 내용의 달성 정도는 경영공시의 시기를 미준수 하였음

□ 윤리·인권경영

- **윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과**
 - 돌봄 현장 및 이용자 인권보호 관련한 주요 인권 이슈를 도출하여 대응계획 수립 및 실행하였음
 - 성희롱 등 사건에 대한 공정한 처리를 위해 고충 처리 심의위원회 설치 운영되었으나, 고충 상담 접수 및 처리 이후 2차 피해 예방 및 보호에 대한 구체적인 내용은 미흡함
- **인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제 절차 제도화의 타당성**
 - 인권경영 추진 시스템이 체계적으로 마련되어 있으며, 이에 대한 전사적 공유작업도 이루어짐. 또한 기관운영 및 주요 사업에 대한 인권영향 평가를 실시하였음

○ **공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성**

- 불공정 거래 적발이 사례 0건으로 공정거래 환경이 조성되어 있으며, 이용자 권익증진을 위하여 인권침해 구제절차 및 채용이의 제도 등을 운영하고 있음
- 현재 운영 중인 제도에 대한 구성원들의 체감 효과 점검을 통해 구성원들의 인식, 만족도, 인지 정도 등을 살펴볼 필요가 있음

□ **재난안전관리**

○ **재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고**

- 재난안전관리 계획 수립을 체계화했으며, 소속 기관별 안전관리 계획 수립하여 안전 문화 구축을 위한 노력이 보임. 소속기관 지도와 이용자를 대상으로 재난안전 상황별 대응훈련을 진행하며 재난안전 상황 발생 시 직원들의 대응력을 제고하기 위하여 노력함

○ **재난·안전 관리역량**

- 재난안전관리 전담조직이 구성되어 있으며, 이용자 특성에 따른 교육을 진행하였으며, 동일 유형 시설 간 안전 상황 교차 점검도 긍정적이라 할 수 있음. 반면에 재난 유형별 매뉴얼의 구체화 작업이 필요하며 이에 따른 모의훈련 등 다양하게 실행해 보는 것을 제안함

○ **안전사고 건수**

- 전년도 대비 안전사고 건수가 감소한 것은 바람직하나, 향후 안전 사고 예방에 유의해야 할 필요가 있음

구 분	실 적(건)		평 가		
	2022년	2023년	최고목표	최저목표	목표달성도
안전사고 건수	8	0	7.2	12	1.00

1. 주요사업

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					24.46
주요 사업 (27) (+0.5)	1. 민간지원(14) (+0.5)	- 사회서비스 민간기관 지원 계획 및 관리체계 적정성	정성	6	5.05
		- 품질평가 컨설팅 수행 여부(가점)	정성	0.5	0.56
		- 민간기관 지원 사업 실적	정량	5	5.61
		- 지역 특성을 고려한 민간기관 지원사업 적정성	정성	3	2.24
	2. 정부위탁사업 운영(6)	- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 자원체계 적정성	정성	2	0.00
		- 정부위탁사업 운영 추진 실적	정량	1	0.00
		- 사회서비스 고도화 관련 공모 사업 추진 노력	정성	3	3.37
	3. 소속·수탁시설 운영(7)	- 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력	정성	2	2.24
		- 국공립시설 운영사업 관리의 타당성	정성	2	2.02
		- 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도	정성	3	3.37

□ 민간지원

○ 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성

- 사회서비스 제공기관의 규모와 특성, 전년도 실적이 계획수립에 반영이 되지 않고 있음
- 민간기관과 의사소통을 위한 체계가 정례화되어 있지 않고 사업에 대한 모니터링 체계가 구체적이지 않음

- 중앙사회서비스원 공모하는 품질평가 컨설팅 수행 여부
 - 품질평가 컨설팅 수행 노력이 바람직함

구분	수행여부
품질평가 컨설팅	수행

- 사회서비스 민간기관 지원 실적
 - 민간기관 지원 계획에 따라 사업을 수행하고 실적을 달성함
 - 민간기관 지원 실적에 대한 보고서 작성이 계획서, 결과보고서와 일치하도록 일관성있는 제시가 필요함
- 지역의 특성 고려한 민간기관 지원사업의 적정성
 - 지역 내 민간기관 수요조사 내용이 명확하지 않고 수요조사 결과 사업 수행은 컨소시엄 1개 사업만 진행됨
 - 지역의 특성을 고려한 사업인지가 드러나지 않음

□ 정부위탁사업 운영

- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성
 - 정부위탁사업 미운영
- 정부위탁 사업 운영 추진 실적
 - 정부위탁사업 미운영

구분	실적
정부위탁사업운영을 계획 대비 목표를 달성하였는가?	미운영

- 사회서비스 고도화 관련 공모사업 추진 노력
 - 사회서비스 고도화 사업 공모와 선정에 따른 계획과 실행, 평가가 적절하게 추진되었음. 지역특성을 반영한 컨소시엄을 구성하고 사업을 추진함
 - 사회서비스 고도화 사업이 자치구 1개에 머무르지 않고 서울시 전역으로 확대 운영될 수 있도록 적극적 추진이 필요함

□ 소속·수탁 시설 운영

○ 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력

- 서비스 이용자의 특성에 따른 사업을 수행하고 있음
- 민간기피사례에 대해 종합재가센터로 의뢰되거나 이용자의 신청이 이루어진 경우 맞춤형 서비스 제공이 이루어짐

○ 국공립시설 운영사업 관리의 타당성

- 국공립시설 운영이 중장기계획에 따라 진행되고 있으나, 서비스에 대한 평가 및 환류사항을 차년도 사업에 반영하는 것이 미흡함

○ 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도

- 혁신추진계획에 따라 국공립시설 민간이전 계획을 수립하고 이행함

2. 정책성과

□ 평정표

평가 영역	평가지표	지표설명	지표 성격	배점	득점
소 계					17.62
정책 성과 (28) (+0.5)	1. 서비스의 질(10) (+0.5)	- 서비스의 질 제고 계획 수립의 적절성	정량	2	1.50
		- 중기(전략)계획 수립 후 연차별 계획과 연계한 경우(가점)	정성	0.5	0.00
		- 서비스 질 모니터링 관리 체계 수립·운영	정성	3	2.00
		- 서비스 품질의 우수성	정량	5	4.62
	2. 수요자 중심 서비스(10)	- 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력	정성	5	3.00
		- 서비스 사각지대 해소 노력	정성	5	2.00
	3. 우수사례(8)	- 시·도 사회서비스원 우수사례	정성	8	4.50

□ 서비스의 질

○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 서비스 질 제고를 위한 보육교사의 역량 강화 중심의 계획을 수립하고 종합재가센터 사업 평가 등을 추진함
- 보육사업 모니터링, 아동학대 발생 사전 예방 모니터링, 보육직 대상 교육 등을 통해 보육교사의 역량 강화 중기계획을 수립하고,
- 종합재가센터 사업 평가 등 분야별 서비스 질 제고를 위한 계획을 수립하고 이를 시행하고 있음

- 서비스 질 제고를 위한 계획 수립에 있어서 객관적인 현황 진단이 충분히 이루어지지 못하고 있으며, 서울시사회서비스원의 중기계획 또는 중기전략계획과 연관되어 지속적인 서비스 질 제고의 체계가 운영되지 못함
- 다면적이고 객관적인 현황 진단에 기반하여 서비스 질 제고를 위한 계획 수립이 필요
 - 이를 기반으로 서비스 질 제고를 위한 활동과 실적 관리가 필요하고, 장기적 관점에서 서비스 질 제고를 위한 목표 및 방안 수립, 다면적 모니터링과 지원 강화될 필요가 있음

○ 서비스 품질의 우수성(이용자 만족도 조사 결과)

- 사회서비스원 이용자 만족도 결과가 매우 우수함

구분	만족도 결과(점)
2023년 사회서비스원 이용자 만족도	92.3(4.62)

□ 수요자 중심 서비스

○ 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력

- 취약 보육 영유아와 부모를 위한 서비스, 재가 돌봄 영역에서의 수요자 맞춤형 서비스 등을 제공하고 있음
- 다만, 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위한 보육 및 재가 돌봄 영역의 현황 진단과 이용자들의 욕구에 대한 객관적인 근거가 충분히 검토되지 못하고 있으며, 서비스 이용자의 만족도가 충분히 높지 않은 상황에 대해 분석을 통해 개선 사항이 충분히 검토되지 못함
- 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위한 수요 진단과 이를 기반으로 한 서비스 기획이 이루어질 필요가 있으며, 수요 진단에 있어서 서비스 제공기관 및 이용자, 이용자 외 지역 주민들을 포함한 진단이 이루어질 필요가 있음

○ 서비스 사각지대 해소 노력

- 종합재가센터 돌봄 SOS 사업의 적극적인 운영을 통한 서비스 확대가 이루어짐
- 서비스 사각지대의 현황과 욕구에 기반한 사각지대 해소를 위한 활동 기획 및 수행이 충분히 이루어지지 못하고 있어 서울시의 사회서비스에 있어서 사각지대의 대상 및 욕구에 대한 파악이 이루어질 필요가 있음

□ 우수사례

○ 기능재정립을 통한 적극적인 사례(민간기피) 확대 운영

- 사회서비스원의 기능을 명확하게 하기 위해 기능을 재정립하고 이를 통해 적극개입 사례 중심의 서비스 운영 체계를 구축하려고 노력함
- 서비스 제공 지역 및 제공 인력의 서비스 제공 과정 개선에 따른 서비스 제공 변화 성과에 대해 기관 운영의 차원에서 효과성과 효율성에 대한 검토가 추가적으로 이루어질 필요가 있으며, 이를 타 지역으로 확산하기 위한 노력 및 확대 계획의 구체화를 통해 지역성, 혁신성, 확장성, 실효성의 차원에서 해당 사업에 대한 평가와 보완이 필요함

○ 영유아 발달 통합지원을 통한 안심보육 환경 구축

- 정책 분석과 이해관계자를 대상으로 한 의견 수렴을 기반으로 영유아 발달모니터링과 영유아 안과검진 사업을 추진함
- 수요와 공급에 대한 체계적 사전 조사의 강화와 객관적 근거에 기반한 중장기적 계획 수립이 이루어질 필요가 있으며, 지역성, 혁신성, 확장성, 실효성의 차원에서 해당 사업에 대한 평가와 보완이 필요함

○ 직위공모제 도입

- 조직구조 혁신과 기능 혁신을 위한 합리적인 인사제도의 마련을 위해 관련 규정을 개정하고, 인사 계획을 사전에 공유하였으며, 평가에 기반하여 인사를 운영함
- 제도 변화와 및 운영 성과에 대한 객관적인 평가와 조직·구성원·이해관계자를 대상으로 한 다면적인 평가를 통해 제도의 추가적인 개선방안을 모색할 필요가 있으며, 지역성, 혁신성, 확장성, 실효성의 차원에서 해당 사업에 대한 보완이 필요함